

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม The People's Contentment the Public Services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization

วัชรินทร์ สุทธิชัย *

รัชนิดา ไสยรส **

สมเกียรติ เกียรติเจริญ ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการสาธารณะ ประชาชน

Abstract

The purposes of this research were to 1) Study the people's satisfaction level towards the public services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization. 2) Compare the people's satisfaction towards the public services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization classified by gender, age, education and career. And 3) Study the suggestions in managing of Maha Sarakam Provincial Administration Organization. The sample of the study was comprised of 400 people .The instrument of the study was a set of self-administered questionnaires. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and comparing statistics were *t-test* and *F-test* with the significant level at .05. The research results were as follows ;

* ดร., อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

** ดร., อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

*** ดร., อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. The people's satisfaction level towards the public services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization in general was high level with the percentage of 88.15.

2. The people's satisfaction comparison towards the public services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization classified by gender, age, education and career found that the public health dimension, it was not significantly different in all aspects. The education dimension, according to people with different education were significantly different. The community development and social welfare dimension, and also the municipality and preventing disaster dimension, according to people with different age and education were different statistically significant.

Keywords : Contentment, Public services, People

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (ฉบับร่าง) ได้ตราขึ้นเพราะเหตุแห่งกฎหมาย การเมือง การปกครองที่ยังไม่เหมาะสมแก่สภาพการณ์บ้านเมืองและกาลสมัย ให้ความสำคัญแก่รูปแบบและวิธีการยิ่งกว่าหลักการพื้นฐาน ในระบอบประชาธิปไตยหรือไม่อาจนำกฎหมายที่มีอยู่มาใช้แก่พฤติกรรมของบุคคลและสถานการณ์ในยามวิกฤติ ที่มีรูปแบบ และวิธีการแตกต่างไปจากเดิมให้ได้ผล โดยรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้อธิบายในเรื่องการกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่น สรุปได้ว่าการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหนึ่งในมาตรการสำคัญของการปฏิรูปโครงสร้าง และการบริหารงาน ของระบบราชการไทยที่มีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจและผูกขาดการบริหารราชการแผ่นดิน และจัดบริการสาธารณะไว้ที่ หน่วยงานของรัฐส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงเป็นมาตรการเพื่อแก้ไขการรวมศูนย์อำนาจในทางการเมือง ที่ผูกขาดไว้ กับฝ่ายบริหารในการบริหารราชการแผ่นดิน และฝ่ายนิติบัญญัติในการตรากฎหมายที่ส่วนกลางซึ่งการผูกขาดทางการบริหาร ของส่วนกลางและภูมิภาคประสบปัญหาด้านความคล่องตัวและการสร้างความหลากหลายของการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของประชาชนและพื้นที่ ในขณะที่การผูกขาดทางการเมืองกลับปิดโอกาส และไม่เอื้ออำนวย ต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในพื้นที่การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น ดังนั้น การร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่และการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น จึงมีทั้งประเด็นปัญหาดังเดิมที่ต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น และการพัฒนาโครงสร้างกลไก หรือมาตรการใหม่ ๆ เพื่อให้การกระจายอำนาจของประเทศไทยสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตอบโจทย์ ทิศทางการบริหารประเทศและการปฏิรูปในภาคส่วนอื่นมากขึ้น (คณะกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ, 2558 : 81)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งนอกจากเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม มีหน้าที่พัฒนาทั้งจังหวัด ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข

การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น จัดสร้างระบบสาธารณูปโภคที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลทำไม่ได้ เพราะขาดงบประมาณ เช่น สร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย ฯลฯ จัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การก่อสร้างถนนสายหลัก ฯลฯ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัดรถบรรทุกน้ำ ช่วยเหลือพื้นที่แห้งแล้ง ฯลฯ การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สวนสาธารณะ ฯลฯ การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมทั้งจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันได้เกิดปัญหาในการบริหารงาน เพราะองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตการรับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ ดังนั้นการบริการสาธารณะจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและครบถ้วน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากกิจการบริการสาธารณะ ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้น เป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ กับการบริหารของหน่วยงาน ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา (งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ (พาหมอไปคำคิง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานการรับแจ้งเหตุ และการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน) และงานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 จำนวน 963,098 คน (สำนักงานทะเบียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม, ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2560) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดการกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 9 อำเภอและในแต่ละอำเภอสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนของประชากรแต่ละอำเภอ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา (งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม) จำนวน 24 ข้อ งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ (พาหมอไปคำคิง) จำนวน 24 ข้อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 24 ข้อ และงานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) จำนวน 24 ข้อ และเมื่อหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.875

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Questions)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม

3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560

4.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่แตกต่างกัน

4.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560

สรุปผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 ปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 งาน คือ งานด้านการศึกษา (งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 91.38 ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 งาน โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน) คิดเป็นร้อยละ 90.00 งานด้านการสาธารณสุข (งานโครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ พาหมอไปคำคิง) คิดเป็นร้อยละ 89.23 และงานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) คิดเป็นร้อยละ 82.00

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันแล้ว พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยกลุ่มมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามอายุที่แตกต่างกันแล้ว พบว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุระหว่าง 41-60 ปี โดยกลุ่มอายุระหว่าง 21-40 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันแล้ว พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษานุปริญญาตรีขึ้นไป โดยกลุ่มมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม งานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยพบว่าประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามอายุที่แตกต่างกันแล้ว พบว่าประชาชนที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุระหว่าง 41-60 ปี โดยกลุ่มอายุระหว่าง 21-40 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันแล้ว พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษานุปริญญาตรีขึ้นไป โดยกลุ่มมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้

3.1 งานด้านการศึกษา (งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม) โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ในเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการที่สำนักงานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลาทั้งในเวลาเช้าและเวลาพักเที่ยง ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การใช้ห้องคอมพิวเตอร์ การใช้ห้องดนตรี การใช้ห้องอบรมสัมมนา เป็นต้น

ควรมีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างถูกต้องและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง ถึงวิธีการใช้แต่ละส่วนของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม และเจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

3.2 งานด้านการสาธารณสุข (งานโครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ พาหมอไปคำคิง) โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรมีบริการทางการแพทย์อย่างทั่วถึงต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ควรมีสุนัขบริการทางการแพทย์ในทุกอำเภอเพื่อเพิ่มช่องทางการบริการ ควรมีระยะเวลาให้บริการทางการแพทย์มากกว่าปัจจุบัน บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการควรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีจำนวนมากกว่านี้

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน) โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรมีจำนวนรถยนต์ให้บริการอย่างเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัด รองลงมา คือ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการส่งการ ควรมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ประจำศูนย์อยู่ตลอดเวลา และควรมีเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการดำเนินการ

3.4 งานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ทั่วถึงและเป็นธรรม รองลงมา คือ ควรมีสุนัขรับบริการงานช่วยเหลือประชาชนพร้อมเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และควรมีช่องทางการติดต่อที่มากขึ้น

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553 : 37-38) ที่ได้ศึกษารายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี 2553 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยาลัยนครราชสีมา (2555 : ข-ง) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 ผลการวิจัยพบว่าจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ 5,421 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 390 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane แล้วดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 9 อำเภอ และในแต่ละอำเภอสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนของประชากรแต่ละอำเภอ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.59) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 39.49) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 44.62) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 72.05) มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท (ร้อยละ 36.67) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ปีละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 48.46) โดยมาติดต่อขอรับบริการที่ส่วนการคลัง (ร้อยละ 36.19) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 44.81) และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่จากเสียงตามสาย (ร้อยละ 93.08) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2555 : 66) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลของการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชนธดา วีระพันธ์ (2555 : 55-56) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (2553 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่น ในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับคำร้อยละ มีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” 2) ความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมาก และหากเทียบกับคำร้อยละ มีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธพร จีระออน (2552 : 108) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพและระดับ การศึกษาแตกต่างกัน พบว่าเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของสุกัญญา มีแก้ว (2554 : 84) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกำแพง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกำแพง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกำแพง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขตอำเภอกำแพง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชน เขตอำเภอกำแพง จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่า t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี ของเชฟเฟ้ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจ ของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกำแพง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้าน ความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 55-56) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกำแพง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกำแพง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกำแพง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกำแพง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากงานวิจัยในครั้งนี้พบว่างานด้านการศึกษา (งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 จากจำนวน 4 งานบริการ แสดงว่าการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน) และงานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) งานด้านการสาธารณสุข (งานโครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ (พาหมอไปคำคิง) ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับรองลงมา ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญและเร่งการพัฒนาบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านดังกล่าว ตลอดจนด้านอื่นๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน) และงานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน (ลำดับที่ 2-3 จากจำนวนงานบริการ 4 ลำดับ) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ควรวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การให้นำมาพัฒนากิจกรรมบริการสาธารณะดังกล่าว ให้ประชาชนได้รับการช่วยเหลือจากอุบัติเหตุ เหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทันท่วงทีต่อไป

3. งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ พาหมอไปคำคิง) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นงานที่ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในจำนวน 4 งานบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว เพราะปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่ภาวะคนสูงวัยมีจำนวนมาก ปัญหาสุขภาพจึงทำให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จึงควรจัดสรรงบประมาณหรือเงินอุดหนุนแก่งานด้านดังกล่าวให้มากขึ้น นอกจากนั้นการจัดทำโครงการดังกล่าว ควรมีสถานที่ที่เหมาะสม ควรจัดหาบุคลากรทางการแพทย์ ยาและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น ให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ทัวถึง และมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ก่อนจัดทำโครงการควรศึกษาวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ นอกจากนั้นการจัดทำโครงการที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควรใช้หลักการมีส่วนร่วม โดยให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานราชการกับคนในชุมชน เพราะทำให้สามารถดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการยกร่างรัฐธรรมนูญ. (2558). *สาระสำคัญของร่างรัฐธรรมนูญฉบับปฏิรูป เอกสารประกอบการสัมมนา*

การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อร่างรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ:

สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง*

จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี:

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย . (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ*

เทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง*. รายงานการวิจัย. ตรัง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุทธพร จีระออน. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียวาสีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (2553). *รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปีงบประมาณ 2553*. แม่ฮ่องสอน: วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555*. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- สำนักงานทะเบียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. (2560). *ระบบสถิติทางการทะเบียน*. มหาสารคาม: องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *คู่มือการจัดทำแนวทางบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน*. กรุงเทพฯ: วิชั่นพริ้นท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics ; An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publishers.